

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi darat di daerah perkotaan memerlukan sistem transportasi yang efektif dan efisien untuk melayani pemindahan barang-barang dan manusia dalam batas antar wilayah, sehingga berbagai sumber daya yang ada dapat diperoleh dan dimanfaatkan untuk kepentingan seluruh manusia. Khusus mengenai pemindahan barang-barang, kualitas jasa transportasi barang harus dilaksanakan secara efektif dan efisien dengan lancar, cepat, aman, teratur, bertanggung jawab dan murah.¹

Pengangkutan di Indonesia diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pada buku ketiga tentang perikatan serta dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang pada buku ke II titel ke V. Pemerintah mengeluarkan kebijakan dibidang transportasi darat melalui Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan (untuk selanjutnya disingkat UULLAJ) sebagai pengganti Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992. UULLAJ diberlakukan untuk mewujudkan kepastian hukum bagi pihak-pihak yang terkait dengan penyelenggara jasa angkutan baik pengusaha, pengemudi dan penumpang.

Perkembangan teknologi yang berkembang pesat dan modernisasi transportasi juga mengalami kemajuan. Perusahaan aplikasi penyedia jasa transportasi *online* PT. Grab Indonesia telah beroperasi dibeberapa kota. Salah

¹ Rahardjo Adisasmita, *Analisis Kebutuhan Transportasi*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm 35.

satunya adalah di Kabupaten Kudus dengan alamat kantor cabang di Jalan Pattimura RT 01/02 Loram Kulon Jati Kudus Jawa Tengah.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Muhammad Yudi selaku *City Growth Officer* PT Grab cabang Kudus mengatakan bahwa Grab Car di Kabupaten Kudus berjumlah 573 anggota sedangkan di Jepara 319 dan Pati berjumlah 247, data aktif harian anggota Grab Car di Kudus berjumlah 275, Jepara 115 dan Pati sebanyak 97 maka penulis memilih kota Kudus untuk penelitian dikarenakan jumlah Grab Car di Kudus lebih banyak daripada di Pati.

Driver Grab Car Jepara banyak yang mengambil penumpang ke Kudus karena jumlah peluang konsumen yang menggunakan Grab Car lebih menjanjikan dan memilih Grab Car karena alternatif transportasi yang sedang berkembang pesat di Kudus dibanding dengan Uber dan Go Car karena didukung adanya aplikasi berbasis online yang memudahkan konsumen dan memberikan kenyamanan dengan harga yang relatif murah dan cukup bersaing dibandingkan dengan taksi resmi lainnya yang lebih mahal.

Biaya perjalanan pada layanan Grab Car juga tidak berubah walaupun jalanan yang dilewati macet, konsumen membutuhkan transportasi yang nyaman, aman, dan juga gaya tanpa mengemudikan sendiri, Grab Car menawarkan varian kendaraan roda empat berplat hitam dengan pembayaran tunai maupun non tunai, Grab Car lebih *safety* daripada Grab Bike kalau terjadi kecelakaan di jalan serta terlindung dari panas dan hujan.

Hubungan antara PT Grab Car dengan *driver* adalah sebagai mitra usaha bukan karyawan dan pihak Grab Car tidak mempunyai peraturan khusus untuk identitas mobil yang dipakai untuk menjemput konsumen yang mana berbeda dengan grab bike yang mempunyai ciri khusus yaitu menggunakan jaket dan helm dari Grab namun ada komunitas tertentu yang memberikan identitas seperti stiker mobil yang menandakan bahwa mobil tersebut adalah mitra Grab.²

Setiap konsumen Grab Car bisa melakukan pemesanan via *online* melalui aplikasi yang telah disediakan oleh perusahaan. Konsumen hanya tinggal mendownload maka aplikasi Grab akan terpasang pada layar handphone dan tersedia jasa layanan diantaranya Grab Car, Grab Share, Grab Bike, Grab Taxi, Grab Hite, Grab Food dan Grab Express. Konsumen Grab Car tinggal menunggu

² Mohammad Yudi, "Wawancara Pribadi", Staff PT. Grab Cabang Kudus, 27 November 2018..

untuk dijemput sesuai alamat dan akan diantarkan sesuai dengan tujuan. Aplikasi Grab juga difasilitasi penilaian terhadap *driver* sehingga konsumen selama perjalanan dapat memberikan penilaian pelayanan kepada *driver* dengan cara memberikan bintang dan komentar serta pada aplikasi tersebut difasilitasi pengaduan apabila terjadi hal yang tidak diinginkan.

Setelah berhasil menarik konsumen layanan jasa transportasi berbasis aplikasi *online*, Grab Car mendapat sorotan pemerintah dan pelaku usaha angkutan lainnya. Dalam praktiknya Grab Car bekerja sama dengan pemilik kendaraan pribadi untuk menjalankan usaha angkutan. Berbagai persyaratan terlebih dahulu harus dipenuhi sebelum menjalankan usaha angkutan umum.

Adanya kewajiban setiap pengusaha angkutan untuk memberikan standar pelayanan minimal bagi masyarakat/ pengguna jasa dijamin oleh Undang-Undang. Di dalam Pasal 3 UULLAJ diatur mengenai tujuan dari lalu lintas dan angkutan jalan yakni :

- a) Terwujudnya pelayanan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, selamat, tertib, lancar, dan terpadu dengan moda angkutan lain untuk mendorong perekonomian nasional, memajukan kesejahteraan umum, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, serta mampu menjunjung tinggi martabat bangsa;
- b) Terwujudnya etika berlalu lintas dan budaya bangsa; dan
- c) Terwujudnya penegakan hukum dan kepastian hukum bagi masyarakat.

Demikian juga dalam Pasal 9 UULLAJ tentang tata cara berlalu lintas bagi pengemudi kendaraan bermotor umum serta Pasal 141 UULLAJ tentang standar pelayanan angkutan orang dan masih banyak pasal lainnya yang terkait dengan adanya upaya memberikan perlindungan bagi pengguna dalam penyelenggaraan jasa angkutan.

Menggunakan moda transportasi angkutan, konsumen memperoleh hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 dan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dikenal sebagai empat hak dasar konsumen yang meliputi hak untuk mendapatkan keamanan (*the right of safety*), hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*), hak untuk memilih (*the right to choose*), hak untuk didengar (*the right to be heard*). Hak konsumen sebagai mana diatur pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:

- 1) Hak untuk mendapatkan keamanan, ketenangan, keselamatan dalam mengkonsumsi dan menikmati barang dan jasa.
- 2) Hak untuk memilih barang dan jasa yang diinginkan dan sesuai dengan jaminan yang dijanjikan terhadap barang tersebut.
- 3) Hak untuk mendapatkan informasi yang benar mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa yang dijanjikan.
- 4) Hak untuk didengarkan keluhan atas barang dan jasa yang dikonsumsi dan digunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara layak.
- 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen dalam menikmati barang dan jasa.
- 7) Hak untuk dilayani secara benar dan jujur tanpa adanya perbedaan suku, ras, agama, dalam mendapatkan barang dan jasa.
- 8) Hak untuk mendapatkan ganti rugi jika barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang dijanjikan dan
- 9) Hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang lain.

Konsumen berhak mendapatkan ganti kerugian sesuai dengan ketentuan

Pasal 19 ayat (1) dan ayat (2) Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu:

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara

nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Banyak Pengemudi Grab Car yang melakukan tindakan yang dinilai dapat menimbulkan kerugian bagi penumpang, baik itu kerugian yang secara nyata dialami oleh penumpang baik secara kerugian materiil seperti kerusakan barang karena kelalaian *driver*, maupun kerugian yang secara immateriil seperti kekecewaan dan ketidaknyamanan yang dirasakan oleh penumpang, misalnya saja tindakan pengemudi yang mengemudi secara tidak wajar dalam arti saat menjalani tugasnya pengemudi dipengaruhi oleh keadaan sakit, lelah, merokok, meminum sesuatu yang dapat mempengaruhi kemampuannya sehingga mengemudikan kendaraan secara ugal-ugalan menyebabkan terjadinya kecelakaan dan penumpang yang menjadi korban. Selain itu, berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis terhadap konsumen Grab Car Nanda dan Agus merasa dirugikan pihak Grab Car terkait tarif promo yang dipromosikan tidak berlaku, *driver* meminta *cancel* pesanan dan akun aplikasi yang dibekukan karena sering *cancel driver*.³

Berdasarkan hal yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Grab Car Sebagai Angkutan Berbasis *Online* Di Kabupaten Kudus.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penulis merumuskan masalah yang ada sebagai berikut:

³ Nanda, Agus, "Wawancara Pribadi", Mahasiswa Fakultas Ekonomi semester 9, 02 Agustus 2018. Universitas Muria Kudus.

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen Grab Car sebagai angkutan berbasis *online* di Kabupaten Kudus?
2. Bagaimana tanggung jawab dari pimpinan Grab Car terhadap konsumen yang mengalami kerugian dalam menggunakan Grab Car sebagai angkutan berbasis *online* di Kabupaten Kudus?

C. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini tujuan yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen Grab Car sebagai angkutan berbasis *online* di Kabupaten Kudus.
2. Untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab dari pimpinan Grab Car terhadap konsumen yang mengalami kerugian dalam menggunakan Grab Car sebagai angkutan berbasis *online* di Kabupaten Kudus.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat atau kegunaan yang dapat diambil dan diterapkan diantaranya secara teoritis dan praktis

1. Kegunaan teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan khasanah keilmuan hukum tentang perlindungan konsumen Grab Car dan sumbangsih pemikiran bagi konsumen dengan upaya hukum yang dapat ditempuh atas kerugian yang dialami.

2. Kegunaan praktis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat secara praktis kepada:

1. Bagi mahasiswa Fakultas Hukum, hasil penulisan ini dapat dijadikan bahan referensi yang berguna bagi mahasiswa yang ingin meneliti tentang perlindungan konsumen *Grab Car*.
2. Memberikan masukan kepada konsumen untuk menempuh upaya hukum yang tepat ketika dirugikan.
3. Memberikan pengetahuan umum kepada masyarakat tentang angkutan berbasis *online*.
4. Memberikan bahan masukan terhadap pemerintah dan perusahaan pengangkutan *online* dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam mempelajari skripsi ini, dijelaskan secara singkat sistematika penulisan dari Bab I sampai dengan Bab V. Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini akan menguraikan tentang latar belakang permasalahan yang memuat hal yang menjadi dasar penelitian yang akan dilakukan. Selain itu juga dapat dilihat mengenai Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian serta Sistematika Penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini memuat mengenai tinjauan pustaka yang berguna sebagai landasan teoritis untuk melakukan pembahasan terhadap rumusan masalah yang terdiri dari Tinjauan Umum tentang Pengangkutan, Tanggung Jawab

Pengangkut, Pengangkutan dengan Berbasis Online, Perlindungan Konsumen, Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha dan Konsumen, Gambaran Umum Grab.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi mengenai metode yang digunakan untuk penelitian yang akan dipaparkan yang terdiri dari metode pendekatan, spesifikasi penelitian metode penentuan sampel, metode pengumpulan data, metode pengolahan dan penyajian data serta metode analisis data.

BAB IV : Menguraikan tentang Hasil Penelitian dan Pembahasan, dalam bab ini penulis mengurai dan membahas tentang kajian perlindungan hukum terhadap konsumen Grab Car sebagai angkutan berbasis *online* di Kabupaten Kudus dan tanggung jawab dari pimpinan Grab Car terhadap konsumen yang mengalami kerugian dalam menggunakan Grab Car sebagai angkutan berbasis *online* di Kabupaten Kudus. Hasil penelitian lapangan selanjutnya diolah, dianalisis, ditafsirkan, dikaitkan dengan kerangka teoritik atau kerangka analisis yang dituangkan dalam BAB II, sehingga jelas bagaimana data hasil penelitian dapat menjawab permasalahan dan tujuan pembahasan dalam kerangka teoritik yang telah dikemukakan terdahulu.

BAB V : Bab ini merupakan bab penutup yang memuat tentang kesimpulan dan saran dari pembahasan permasalahan yang telah dikaji pada bab sebelumnya.